

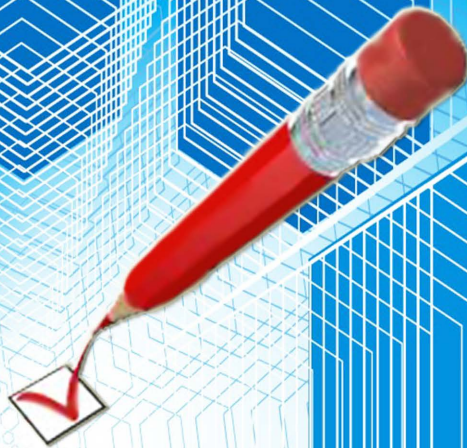


มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

*Phranakhon Rajabhat University*

รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการ  
ด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ประจำปีการศึกษา 2556  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร





รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์  
การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ประจำปีการศึกษา 2556  
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
คำนำ

## คำนำ

การศึกษาวิเคราะห์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2556 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการต่อมหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพในด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และการให้บริการของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ฉบับนี้จะมีประโยชน์ต่อผู้อ่านไม่มากนักน้อย สุดท้ายนี้ หากรายงานฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้จัดขออน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตุลาคม 2556

## สารบัญ

หน้า

### บทที่ 1.บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

1.2 วัตถุประสงค์

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

2

### บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

3

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

8

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการ

12

2.4 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

14

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการสำรวจ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

16

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

16

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

16

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

17

### บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อห้องสมุด อู่ปกรณ์

18

การศึกษาและสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีการศึกษา 2556

### บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

24

5.2 อภิปรายผล

25

5.3 ข้อเสนอแนะ

25

ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ

27

ภาคผนวก ข ภาพถ่ายสถานที่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

32

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 4.1 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
รูปที่ 4.2 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดภายในมหาวิทยาลัย	19
รูปที่ 4.3 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง	19



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกาบริการของห้องสมุด และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่าย	20
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการบริการด้านกายภาพที่ เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน	21
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จำเป็นอื่นๆ	22
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้าน สาธารณสุขโรคและรักษาความปลอดภัย	23

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้มอบหมายให้สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ซึ่งสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาได้ดำเนินการสำรวจในเกณฑ์ มาตรฐานข้อที่ 4,5 เกี่ยวกับการบริการด้านกายภาพการเรียนการสอน และบริการด้านสาธารณูปโภค นำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อแจ้งมหาวิทยาลัยรับทราบเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาปรับและและการจัดหา เพิ่มเติมตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่อไป

#### 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และสะท้อนความต้องการให้มหาวิทยาลัยรับรู้ เพื่อนำข้อมูลข้อและข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินพัฒนาศักยภาพในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย

#### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

##### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประกอบด้วยประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ 1. ด้านกายภาพต่อการเรียนการสอน 2. ด้านระบบสาธารณูปโภค และรักษาความปลอดภัย 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านการให้บริการของหน่วยงาน

##### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาคือ กลุ่มอาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ

##### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2556

##### 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มหาวิทยาลัยได้รายงานการศึกษาที่แสดงข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีการศึกษา 2556

2. มหาวิทยาลัยได้ข้อมูล และข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการวางแผนการให้บริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

### 1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

*ผู้รับบริการ* หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มอาจารย์ กลุ่มบุคลากร กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มบุคคลทั่วไปที่ได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย *การใช้บริการ* หมายถึง การติดต่อ ขอใช้ข้อมูลของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

*ความพึงพอใจ* หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ ในด้านกายภาพ ด้านสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พอใจและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

*กายภาพการเรียนการสอน* หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในห้องเรียนให้เป็นระเบียบเรียบร้อย น่าดู มีความสะอาด มีเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมให้การเรียนของนักศึกษาสะดวกขึ้น เช่น ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสม แสงเข้าถูกทาง และมีแสงสว่างเพียงพอ กระจกหน้าต่างมีขนาดเหมาะสม โต๊ะเก้าอี้มีขนาดเหมาะสม

*สาธารณูปโภค* หมายถึง บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นเพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนในสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านกายภาพด้านการเรียนการสอน และบริการด้านสาธารณูปโภค ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ปีการศึกษา 2556 ซึ่งได้ศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลาย ท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

**โวลแมน (Wolman)** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

**วรูม (Vroom)** ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

**มอร์ส (Morse)** ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

**โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Eart)** ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีความคุ้มค่า และควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

**ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood)** ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็น ระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการ ในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้าง ทฤษฎี

ความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติ แล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังที่เขายะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อ ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการ

จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะ เห็นว่า

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกันทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทาง ความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคล รับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดความรู้สึกความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้น องค์ประกอบทาง ความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะ กระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

อัลเดอเฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกริยาเมื่อ เขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction–progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความ ต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะ ตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระวังว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับ ความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้าง ความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจาเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5. การพัฒนากลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อ ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะ และองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดย ใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่ม เพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของ ผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงใน สถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์

ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการ ในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการ เป็นไปตามที่คาดหวัง ย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจใน บริการแต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้ สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั้นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการ แสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสม มากน้อยเพียงใด รวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมี ความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

**อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ** ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็น ถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและ รูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่ม ผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงได้

โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็น ด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้อง คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของ องค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดี และมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

### 2.2.1 ความหมายของการเรียน

การเรียน คือ พฤติกรรมของสิ่งมีชีวิตในการรับเอาประสบการณ์เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวอาจเกิดจากการรับรู้ด้วยตนเอง เช่น การได้ดูรายการสารคดีทางโทรทัศน์ และเกิดจากการถ่ายทอดจากบุคคลอื่น เช่น การสั่งสอนของพ่อแม่ การอบรมจากครูอาจารย์ เป็นต้น ในทางการศึกษาแล้วจะเรียกผู้ที่ได้รับประสบการณ์ หรือการเรียนนี้ว่า “ผู้เรียน” หรือ “นักเรียน” ดังนั้น การเรียนในทางการศึกษาจึงหมายถึง พฤติกรรมของนักเรียนในการรับประสบการณ์หรือความรู้ จากผู้ผ่านประสบการณ์มาก่อน อาทิ ครู อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญ ฯลฯ ซึ่งเรียกว่า “ผู้สอน” เพื่อพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมาย ซึ่งในที่นี้อาจหมายรวมทั้งจุดประสงค์ในการเรียนรู้ของผู้สอนเอง และเป้าหมายเฉพาะ ของผู้เรียนเอง เช่น ต้องการความรู้เพื่อไปประกอบอาชีพในอนาคต เป็นต้น

### 2.2.2 ความหมายของการสอน

การสอน เป็นงานหลักของครู ซึ่งปัจจุบันถือว่าครูเป็นวิชาชีพชั้นสูง ที่บุคคลในวิชาชีพนี้ต้องได้รับการศึกษาอบรมมาโดยเฉพาะเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ที่สามารถเลือกวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้นักเรียนมีความรู้ ทักษะ และเจตคติ ดังที่ระบุไว้ในจุดประสงค์การสอน ครูต้องมีการฝึกฝนด้านการสอนอยู่เสมอเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการทำงานเช่นเดียวกับวิชาชีพชั้นสูงอื่นๆ และ ต้องมีมาตรฐานของวิชาชีพ การที่ครูสามารถปฏิบัติงานการสอนได้ดีขึ้นอยู่กับความสามารถในการผสมผสานศาสตร์ว่าด้วยการสอนกับศิลปะของการสอนเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการสอนสูงสุด ซึ่งครูที่มีประสิทธิผล (Effective Teacher) นอกจากจะมีความรู้ในศาสตร์ของการสอน และมีศิลปะของการสอนแล้ว ยังต้องมีคุณลักษณะ 4 ประการ ต่อไปนี้

1. การประยุกต์ทฤษฎีและการวิจัยการสอนไปใช้
2. การสะสมประสบการณ์การสอน
3. การคิดวิวินิจฉัยไตร่ตรองและแก้ปัญหา
4. การเรียนรู้การสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการบูรณาการความรู้กับประสบการณ์

มีผู้ให้ความหมายคำว่า “การสอน” ต่างๆ กันไป เช่น แลงฟอร์ด กล่าวว่า การสอน คือกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลคนหนึ่งยอมรับผิดชอบเกี่ยวกับการเรียนรู้ของบุคคลอีกคนหนึ่ง การสอนจึงเป็นกิจกรรมที่ครูกระทำเพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้

กูซ ได้ให้ความหมายของการสอนว่า ความหมายของการสอนในระดับแคบ หมายถึง วิธีการที่ครูถ่ายทอดความรู้ อบรมนักเรียน ให้มีความรู้ ความคิด เจตคติและทักษะดังที่จุดประสงค์การศึกษาได้ระบุไว้ ส่วนความหมายของการสอนในระดับกว้าง หมายถึง การกระทำและการดำเนินการด้านต่างๆ ของครู ภายใต้สภาพการณ์การสอนการเรียน ซึ่งประกอบด้วย

1. การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างครูกับนักเรียน
2. กระบวนการตัดสินใจและวางแผนก่อนสอน ซึ่งได้แก่ การวางแผนการสอนการจัดเตรียมสื่ออุปกรณ์

### 2.2.3 ความหมายของการจัดการเรียนการสอน

การจัดการเรียนการสอน คือ กระบวนการดำเนินการกิจกรรมหรือการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผู้บริหาร และครูผู้จัดให้แก่ผู้เรียนทุกชั้นตอน หรือเรียกว่าเป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอน ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และคุณลักษณะตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ได้แก่ การวางแผนการสอน การดำเนินงานสอน การใช้สื่อการสอน และการวัดผลประเมินผล อีกทั้งการจัดการเรียนการสอนนั้นเป็นการรวมหลายกิจกรรมเข้าด้วยกัน ซึ่งการจัดการเรียนการสอนที่ดีนั้นผู้บริหาร โรงเรียน ครู และนักเรียนควรมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยมีผู้บริหารเป็นผู้นำในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตามงานด้านการเรียนการสอนนั้นถือเป็นงานหลักของครูผู้สอนในโรงเรียนซึ่งผู้บริหารและครูผู้สอนเองต้องให้ความสำคัญ เพราะผู้สอนเป็นหัวใจสำคัญที่จะนำนักเรียนไปสู่เป้าหมายที่หลักสูตรต้องการได้ และในส่วนของงานบริหารงานวิชาการด้านการเรียนการสอนนั้นผู้บริหารต้องยึดหลักการจัดการเรียนการสอนตามแนวของหลักสูตร ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริง โดยจะต้องจัดครูเข้าสอน จัดหาสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น กระตุ้นและส่งเสริมให้ครูจัดทำและใช้แผนการสอน ติดตามการจัดการเรียนการสอนของครู ส่งเสริมให้ครูจัดการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้ วางไว้ จำเป็นจะต้องมีการนำองค์ประกอบของหลักสูตรทั้งหมดมาสู่กระบวนการปฏิบัติที่ถูกต้องและเป็นระบบด้วย

### 2.2.4 มโนทัศน์เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

มโนทัศน์เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนดังที่จะกล่าวต่อไปนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ในการจัดการศึกษา และก่อให้เกิดทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ที่จะช่วยอธิบายธรรมชาติ และลักษณะสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ที่ดี และจะนำไปสู่การสอนอย่างมีทิศทางและเป้าหมายที่เหมาะสม โดยแยกคำนิยามเกี่ยวกับมโนทัศน์และแสดงให้เห็นรายละเอียดและสาระสำคัญของแต่ละมโนทัศน์ คือ

ศาสตร์การสอน (Science of Teaching) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้และการสอนที่สังคมโลกได้สั่งสมมาตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน ซึ่งผู้สอนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนสามารถ เรียนรู้ได้ตามเป้าหมาย จุดหมาย วัตถุประสงค์ของการสอนที่กำหนด ความรู้ดังกล่าวได้มาจากการคิด การวิเคราะห์ของนักปราชญ์ และนักคิดทั้งหลายหรือได้มาจากการศึกษา ค้นคว้าพิสูจน์ทดสอบตามกระบวนการ ทางวิทยาศาสตร์ของนักจิตวิทยาและนักการศึกษาต่างๆ ข้อความรู้อ้างอิงประกอบด้วย ปรัชญาการศึกษา บริบททางการสอน ทฤษฎี หลักการ แนวคิด ระบบ รูปแบบ วิธีการ เทคนิค และจิตวิทยาทางการเรียนรู้และการสอน การวางแผนและออกแบบการจัดการเรียนการสอน การดำเนินการเรียนการสอน การวัดและ ประเมินผล สื่อและเทคโนโลยีทางการสอนนวัตกรรมและการวิจัยการเรียนการสอน เป็นต้น

ศิลปะการสอน (Art of Teaching) หมายถึง ความรู้และความสามารถในการนำจิตวิทยาวิธีการและเทคนิคต่างๆ ไปใช้ในการสอน เพื่อช่วยให้การสอนมีความน่าสนใจ สนุกมีชีวิตชีวา และช่วยให้ ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ราบรื่นและมีความสุข

บริบททางการสอน (Teaching Context) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ซึ่งมีความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการสอนทั้งในระดับจุลภาพ (micro) ซึ่งเป็นระดับที่ใกล้ตัวผู้เรียนผู้สอนมากที่สุด ไปจนถึงระดับมหภาค (macro) ซึ่งเป็นระดับที่ไกลตัว ผู้เรียนมากที่สุด เช่น



สภาพทางจิตใจและความรู้ทางวิชาการของผู้สอน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ตัวผู้เรียน สภาพของห้องเรียน บรรยากาศผู้บริหาร การบริหารงาน บุคลากรในโรงเรียน สภาพของโรงเรียน สภาพแวดล้อมในโรงเรียน ผู้ปกครอง บุคคลในชุมชน สภาพทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองของชุมชน ทรัพยากรในชุมชน นโยบายและแผนการจัดการศึกษาระดับชาติ การบริหารการศึกษา ระดับชาติ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าทางวิชาการของโลก เป็นต้น

ปรัชญาการศึกษา (Educational Philosophy) หมายถึง ความคิดหรือระบบของความคิดที่เกี่ยวกับการศึกษา ที่ตั้งอยู่บนรากฐานของปรัชญาแม่บทปรัชญาใดปรัชญาหนึ่ง ปรัชญาการศึกษาเป็นปรัชญา ที่แตกหน่อมาจากปรัชญาทั่วไปอันเป็นปรัชญาที่ว่าด้วยความรู้ความจริงของชีวิต ปรัชญาการศึกษาเป็นความเชื่อ ความศรัทธา การเห็นคุณค่าในความคิดทางการศึกษาใดๆ ซึ่งผลักดันให้บุคคลคิดและกระทำการต่างๆ ในด้านการจัดการศึกษาให้มีความสอดคล้องกับความเชื่อนั้นๆ

ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) หมายถึง ข้อความที่พรรณนาอธิบายทำนาย ปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการเรียนรู้ ซึ่งได้รับการพิสูจน์ ทดสอบตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และ ได้รับการยอมรับว่าเชื่อถือได้ และสามารถนำไปนิรภัยเป็นหลักหรือกฎการเรียนรู้ย่อยๆ หรือนำไปใช้เป็นหลัก ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนได้ ทฤษฎีโดยทั่วไปมักประกอบด้วยหลักการย่อยๆ หลายหลักการ

หลักการเรียนรู้ (Learning Principle) หมายถึง ข้อความย่อยๆ ที่พรรณนา อธิบาย ทำนาย ปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการเรียนรู้ ซึ่งได้รับการพิสูจน์ ทดสอบ ตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และได้รับการยอมรับว่าเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนได้ หลักการเรียนรู้หลายๆหลักการ อาจนำไปสู่การสร้างเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ได้

ทฤษฎีการสอน (Teaching/Instructional Theory) คือ ข้อความที่พรรณนาอธิบายทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ ทางการสอน ที่ได้รับการพิสูจน์ ทดสอบ และการยอมรับว่าเชื่อถือได้ ซึ่ง นักจิตวิทยา หรือนักการศึกษาอาจพัฒนาหรือแปลงมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้เป็นหลักในการ จัดการเรียนการสอน ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ทฤษฎีการสอนหนึ่งๆ มักประกอบไปด้วยหลักการ สอนย่อยๆ หลายหลักการ

หลักการสอน (Teaching/Instructional Principle) คือ ข้อความย่อยๆ ที่พรรณนา อธิบาย ทำนาย ปรากฏการณ์ต่างๆ ทางการสอนที่ได้รับการพิสูจน์ ทดสอบและการยอมรับเชื่อถือได้ สามารถ นำไปใช้ในการสอนผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหลักการสอนหลายๆ หลักการอาจนำไปสู่การสร้างเป็นทฤษฎีการสอนได้

แนวคิดทางการสอน (Teaching/Instructional Concept/Approach) คือ ความคิด เกี่ยวกับการสอนที่พรรณนา อธิบาย ทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ ทางการสอนที่นักคิด นักจิตวิทยา หรือนักการศึกษาได้นำเสนอ และได้รับการยอมรับในระดับหนึ่งว่าเป็นแนวคิดที่น่าเชื่อถือด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่ง

ระบบการสอนหรือระบบการเรียนการสอน (Teaching/Instructional System) คือ องค์ประกอบต่างๆ ของการเรียนการสอนที่ได้รับการจัดให้มีความสัมพันธ์กันและส่งเสริมกันอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

ระบบการสอนหรือรูปแบบการเรียนการสอน (Teaching/Instructional Model) คือ แบบแผนการ

ดำเนินการสอนที่ได้รับการจัดเป็นระบบ อย่างสัมพันธ์สอดคล้องกับทฤษฎีหลักการเรียนรู้หรือการ สอนที่ รูปแบบนั้นยึดถือและได้รับการพิสูจน์ทดสอบว่ามีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตาม จุดมุ่งหมายเฉพาะของรูปแบบนั้นๆ โดยทั่วไปแบบแผนการดำเนินการสอนดังกล่าวมักประกอบด้วยทฤษฎี หลักการที่รูปแบบนั้นยึดถือและกระบวนการสอนที่มีลักษณะเฉพาะอันจะนำผู้เรียนไปสู่จุดมุ่งหมายเฉพาะที่ รูปแบบนั้นกำหนด ซึ่งผู้สอนสามารถนำไปใช้เป็นแบบแผนหรือแบบอย่างในการจัดและดำเนินการสอนอื่นๆ ที่มี จุดมุ่งหมายเฉพาะเช่นเดียวกันได้

วิธีสอน คือ ชั้นสอนที่ผู้สอนดำเนินการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ด้วยวิธีการต่างๆ ที่ แตกต่างกันไปตามองค์ประกอบและขั้นตอนสำคัญอันเป็นลักษณะเด่นหรือลักษณะเฉพาะที่ขาดไม่ได้ของวิธีนั้นๆ เช่น วิธีสอนโดยใช้การบรรยาย องค์ประกอบสำคัญของการบรรยายคือ เนื้อหาสาระที่จะบรรยายและการบรรยาย และขั้นตอนสำคัญคือการเตรียมเนื้อหาสาระ การบรรยาย (พูด บอก เล่า อธิบาย) และการประเมินผลการเรียนรู้ ของผู้เรียนที่เกิดจากการบรรยาย ดังนั้นวิธีสอนโดยใช้การบรรยาย ก็คือกระบวนการหรือ ขั้นตอนที่ผู้สอนใช้ในการ ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดโดยการเตรียมเนื้อหาสาระที่จะบรรยาย แล้วบรรยาย คือ พูด บอก เล่า อธิบาย เนื้อหาสาระหรือสิ่งที่ต้องการสอนแก่ผู้เรียนและ ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง

เทคนิค คือ กลวิธีต่างๆ ที่ใช้เสริมกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ หรือการกระทำใดๆ เพื่อช่วย ให้ กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ หรือการกระทำนั้นๆ มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น เทคนิคการสอน หรือการดำเนินการทางการสอนใดๆ เพื่อช่วยให้การสอนมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ในการบรรยาย ผู้สอนอาจใช้เทคนิคต่างๆที่สามารถช่วยให้การบรรยายมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การยกตัวอย่าง การใช้สื่อ การใช้คำถาม เป็นต้น

ทักษะการสอน คือ ความสามารถในการปฏิบัติการสอนด้านต่างๆ อย่างชำนาญซึ่งครอบคลุม การ วางแผนการเรียนการสอน การออกแบบการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอน การใช้วิธีสอน เทคนิค การสอน รูปแบบการเรียนการสอน ระบบการสอน สื่อการสอนประเมินผลการเรียนการสอน รวมทั้ง การใช้ ทฤษฎีและหลักการเรียนรู้และการสอนต่างๆ

นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่ทำขึ้น ซึ่งอาจอยู่ในรูปของความคิดหรือการกระทำ หรือสิ่งประดิษฐ์ ต่างๆ ดังนั้น นวัตกรรมการสอนจึงหมายถึงแนวคิด วิธีการ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนการ สอน ซึ่งอาจเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือใหม่เพียงบางส่วน หรืออาจเป็นสิ่งใหม่ในบริบทหนึ่งหรือในช่วงเวลาหนึ่ง หรือ อาจเป็นสิ่งใหม่ที่กำลังอยู่ในกระบวนการพิสูจน์ทดสอบ หรือได้รับการยอมรับนำไปใช้แล้ว แต่ยังไม่แพร่หลาย หรือเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานปกติ

การวิจัยด้านการเรียนการสอน คือ การศึกษาหาคำตอบให้แก่ปัญหาหรือคำถามต่างๆ เกี่ยวกับการ เรียนการสอนด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ได้คำตอบที่น่าเชื่อถือต่อแปรที่เกี่ยวข้อง กับ องค์ประกอบสำคัญของการเรียนการสอนครอบคลุมตัวแปร เกี่ยวกับผู้เรียนผู้สอนบริบทของการเรียนการสอน กระบวนการเรียนการสอนและผลผลิตของการเรียนการสอน

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎีไว้ดังนี้

**กรอนรอส (Gronroos)** ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า

**คอตเลอร์ (Kotler)** ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของ สิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

**แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber)** ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่นช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine irate studio – without hatred or passion)

**บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma)** ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

**เคทซ์ อิลิซู และ เบรนต้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet)** ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับ เรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่างยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้นได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน ต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนัดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีการบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

**กรอนรูส (Gronroos)** ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดย สามารถที่จะวัดได้ เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสมโดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมี

ประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้าง ความตระหนัก ถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึง จิตใจพร้อม ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรมการประพฤติดตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

#### 2.4 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและยุทธศาสตร์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งที่น่าสนใจไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือความ สะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่ง มุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่ง สำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าร่วมการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจการให้บริการด้านกายภาพด้านการเรียนการสอน และบริการด้านสาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2556 โดยการสำรวจในครั้งนี้ได้ให้กลุ่มอาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรอกแบบสอบถามดังกล่าว ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2556 ซึ่งทางสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาได้จัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์หน่วยงานในมหาวิทยาลัย ในการสำรวจแบบสอบถามในครั้งนี้มีระเบียบและขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจแบบสอบถามครั้งนี้คือ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวนทั้งสิ้น 4,559 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการด้านกายภาพด้านการเรียนการสอน และบริการด้านสาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2556 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อคำถาม

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน 31 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านบริการของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่าย จำนวน 14 ข้อ
2. ความพึงพอใจการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน จำนวน 5 ข้อ
3. ความพึงพอใจการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ จำนวน 8 ข้อ
4. ความพึงพอใจการบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะบริการอื่นๆ

#### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดส่งบันทึกข้อความเรื่องขอความอนุเคราะห์สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

2. กลุ่มตัวอย่างสามารถกรอกแบบสอบถามได้ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2556
3. ตรวจสอบข้อมูลแบบสอบถามและทำการบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์
4. วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด



### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS for Windows และใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ สถิติพรรณนา นำเสนอข้อมูลลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบดังนี้

1. อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Means)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางการอธิบายข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนาและมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้านต่างๆ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ปรับปรุง	1

การประเมินผลที่ได้จากความพึงพอใจจะนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลความหมายที่ตั้งไว้ตามหลักสถิติ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	ควรปรับปรุง

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2556 ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้บริการภายในมหาวิทยาลัยประกอบด้วย อาจารย์ บุคคลากร นักศึกษาภาคปกติ และภาคพิเศษ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 4,559 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

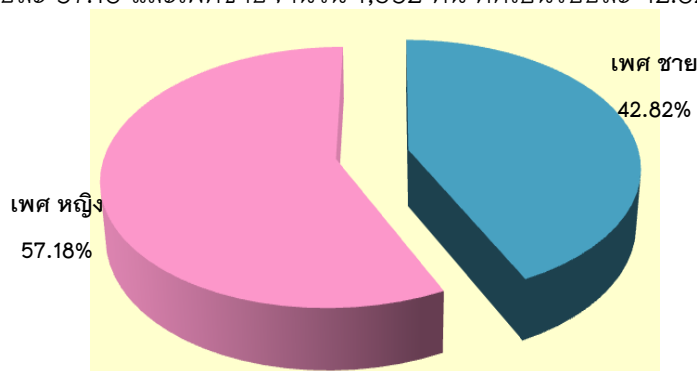
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการให้บริการของมหาวิทยาลัย

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีการศึกษา 2556

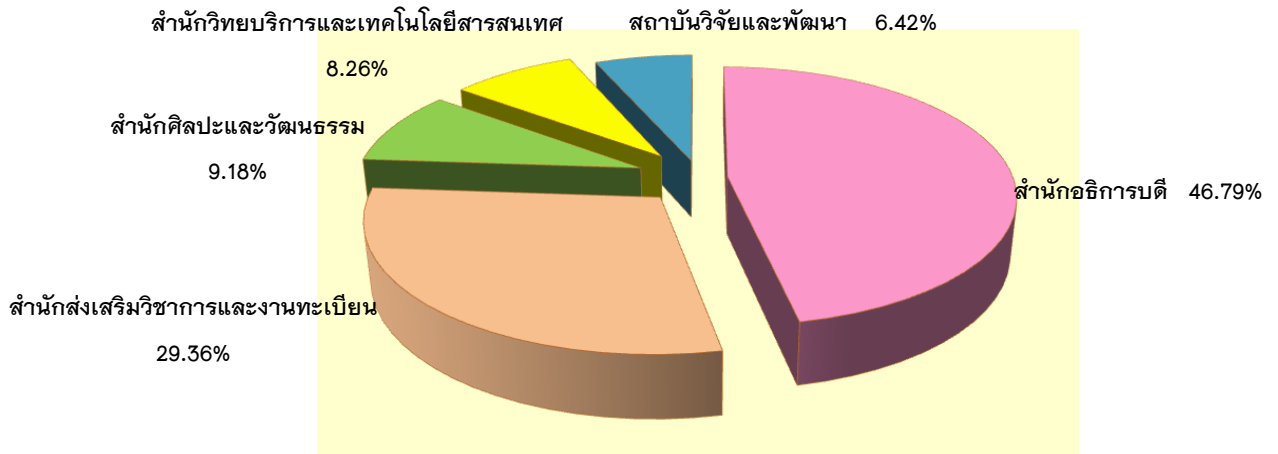
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ให้บริการตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น 4,559 คน แยกเป็นเพศหญิงจำนวน 2,607 คน คิดเป็นร้อยละ 57.18 และเพศชายจำนวน 1,952 คน คิดเป็นร้อยละ 42.82 แสดงดังรูปที่ 4.1



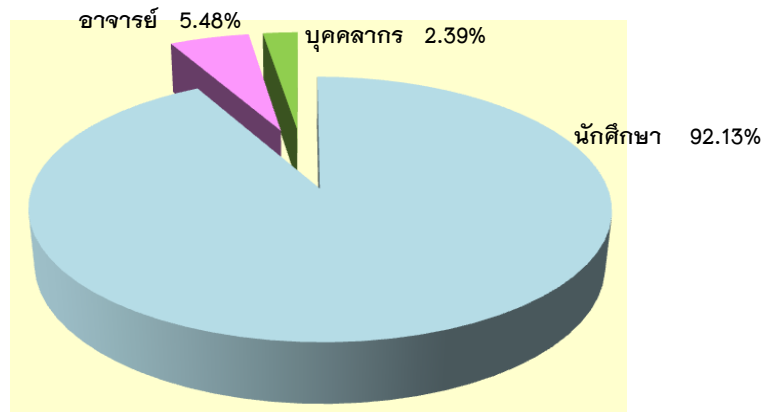
รูปที่ 4.1 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินในกลุ่มบุคคลากร จำนวนทั้งสิ้น 109 คน สามารถจำแนกตามสังกัดต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้แก่สำนักงานอธิการบดี จำนวน 51 คน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจำนวน 32 คน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 10 คน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 9 คน และสถาบันวิจัยและพัฒนาจำนวน 7 คน โดยสามารถคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 46.79 29.36 9.18 8.26 และ 6.42 ตามลำดับ แสดงดังรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดภายในมหาวิทยาลัย

และเมื่อพิจารณาจากกลุ่มผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 4,200 คน รองลงมาคือ อาจารย์ 250 คน บุคลากร จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 92.13 5.48 และ 2.39 ตามลำดับ แสดงดังรูปที่ 4.3



รูปที่ 4.3 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $4.47 \pm 0.62$  ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่าย

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/คำปรึกษาด้วยความสุภาพและเหมาะสม	$4.55 \pm 0.58$	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ/ปรึกษา	$4.46 \pm 0.67$	มาก
3. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	$4.42 \pm 0.63$	มาก
4. มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	$4.54 \pm 0.56$	มากที่สุด
5. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	$4.54 \pm 0.58$	มากที่สุด
6. มีที่นั่งจัดไว้ได้อย่างเป็นระเบียบที่เพียงพอ พร้อมให้บริการ	$4.44 \pm 0.60$	มาก
7. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล	$4.35 \pm 0.72$	มาก
8. มีระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมให้บริการ	$4.43 \pm 0.68$	มาก
9. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้องค้นหาง่ายและมีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือ สะดวกต่อการค้นหา	$4.50 \pm 0.57$	มาก
10. มีหนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่ครอบคลุมความต้องการ	$4.49 \pm 0.64$	มาก
11. มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงข้อคิดเห็น/ประเมินการให้บริการ	$4.47 \pm 0.66$	มาก
12. มีการเรียนรู้ผ่านระบบ e-learning	$4.47 \pm 0.63$	มาก
13. มีการฝึกอบรมการเรียนรู้โดยใช้ระบบ e-learning	$4.40 \pm 0.63$	มาก
14. มีการฝึกอบรมการใช้บริการ การสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลของห้องสมุด	$4.49 \pm 0.59$	มาก
<b>สรุปบริการของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่าย</b>	<b><math>4.47 \pm 0.62</math></b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $4.47 \pm 0.62$  ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ/คำปรึกษาด้วยความสุภาพและเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.55 \pm 0.58$  ลำดับที่ 2 ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.54 \pm 0.56$  และ  $4.54 \pm 0.58$  คือ ด้านมีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ และเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม ลำดับที่ 3 การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้องค้นหาง่ายและมีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือ สะดวกต่อการค้นหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $4.50 \pm 0.57$  ลำดับที่ 4 มีหนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่ครอบคลุมความต้องการและมีการฝึกอบรมการใช้บริการ การสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลของห้องสมุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.49 \pm 0.64$  และ  $4.49 \pm 0.59$  ตามลำดับ ลำดับที่ 5 มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงข้อคิดเห็น/ประเมินการให้บริการและมีการเรียนรู้

ผ่านระบบ e-learning ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.47 \pm 0.66$  และ  $4.47 \pm 0.63$  ตามลำดับ ลำดับที่ 6 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ/ปรึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.46 \pm 0.67$  ลำดับที่ 7 มีที่นั่งจัดได้อย่างเป็นระเบียบที่เพียงพอ พร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.44 \pm 0.60$  ลำดับที่ 8 มีระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.43 \pm 0.68$  ลำดับที่ 9 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.42 \pm 0.63$  ลำดับที่ 10 มีการฝึกอบรมการเรียนรู้โดยใช้ระบบ e-learning มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.40 \pm 0.63$  และลำดับที่ 10 มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.35 \pm 0.72$

ผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในภาพรวมระดับมาก มาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.49 \pm 0.60$  ข้อมูลดังแสดงตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. มีห้องเรียนที่เพียงพอต่อการเรียนการสอน	$4.43 \pm 0.65$	มาก
2. มีห้องเรียนที่สะอาด/บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียน	$4.52 \pm 0.58$	มากที่สุด
3. มีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อนักศึกษา	$4.48 \pm 0.59$	มาก
4. มีสื่อการเรียนการสอนและอุปกรณ์การศึกษาที่ทันสมัยพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อนักศึกษา	$4.51 \pm 0.58$	มากที่สุด
5. มีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย	$4.50 \pm 0.60$	มาก
<b>สรุปการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน</b>	<b><math>4.49 \pm 0.60</math></b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในภาพรวมระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.49 \pm 0.60$  ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 มีห้องเรียนที่สะอาด/บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.52 \pm 0.58$  ลำดับที่ 2 มีสื่อการเรียนการสอนและอุปกรณ์การศึกษาที่ทันสมัยพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อนักศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.51 \pm 0.58$  ลำดับที่ 3 มีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.50 \pm 0.60$  ลำดับที่ 4 มีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อนักศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.48 \pm 0.59$  และลำดับที่ 5 มีห้องเรียนที่เพียงพอต่อการเรียนการสอน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.43 \pm 0.65$

ผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $4.45 \pm 0.62$  ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการบริการด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ความสะดวกในการใช้ระบบสารสนเทศของนักศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	$4.46 \pm 0.60$	มาก
2. มีการบริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว	$4.46 \pm 0.62$	มาก
3. ความสะดวกในการเพิ่ม-ถอนรายวิชาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	$4.47 \pm 0.60$	มาก
4. มีการบริการด้านการอนามัยและรักษาพยาบาลที่เป็นระบบ	$4.41 \pm 0.64$	มาก
5. มีการบริการด้านโรงอาหารและอาหารที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ	$4.50 \pm 0.60$	มาก
6. มีการบริการด้านสนามกีฬา/สถานที่ออกกำลังกายที่เพียงพอและปลอดภัย	$4.45 \pm 0.61$	มาก
7. มีการบริการด้านหอพักนักศึกษาที่มีความปลอดภัย	$4.41 \pm 0.67$	มาก
8. มีสถานที่นั่งพักผ่อนอ่านหนังสือที่สงบ/ร่มรื่น	$4.45 \pm 0.64$	มาก
<b>สรุปการบริการด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ</b>	<b><math>4.45 \pm 0.62</math></b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจการบริการด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยในภาพรวมระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.45 \pm 0.62$  ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 มีการบริการด้านโรงอาหารและอาหารที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.50 \pm 0.60$  ลำดับที่ 2 ความสะดวกในการเพิ่ม-ถอนรายวิชาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.47 \pm 0.60$  ลำดับที่ 3 ความสะดวกในการใช้ระบบสารสนเทศของนักศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและมีการบริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.46 \pm 0.60$  และ  $4.46 \pm 0.62$  ตามลำดับ ลำดับที่ 4 มีการบริการด้านสนามกีฬา/สถานที่ออกกำลังกายที่เพียงพอและปลอดภัยและมีสถานที่นั่งพักผ่อนอ่านหนังสือที่สงบ/ร่มรื่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.45 \pm 0.61$  และ  $4.45 \pm 0.64$  ตามลำดับ ลำดับที่ 5 มีการบริการด้านการอนามัยและรักษาพยาบาลที่เป็นระบบ และ มีการบริการด้านหอพักนักศึกษาที่มีความปลอดภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.41 \pm 0.64$  และ  $4.41 \pm 0.67$  ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุขปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $4.45 \pm 0.61$  ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุขปลอดภัยและรักษาความปลอดภัย

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. มีระบบการประปาที่เพียงพอทุกอาคาร	$4.45 \pm 0.62$	มาก
2. มีระบบไฟฟ้าที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคาร	$4.44 \pm 0.63$	มาก
3. มีระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ	$4.46 \pm 0.59$	มาก
4. มีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน	$4.45 \pm 0.62$	มาก
<b>สรุปการบริการด้านสาธารณสุขปลอดภัยและรักษาความปลอดภัย</b>	<b><math>4.45 \pm 0.61</math></b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจการบริการด้านสาธารณสุขปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยในภาพรวมระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.45 \pm 0.61$  ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 มีระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.46 \pm 0.59$  ลำดับที่ 2 มีระบบการประปาที่เพียงพอทุกอาคารและมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่เพียงพอและพร้อมใช้งานมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.45 \pm 0.62$  และลำดับที่ 3 มีระบบไฟฟ้าที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.44 \pm 0.63$



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2556 เพื่อนำข้อมูลให้มหาวิทยาลัยใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร จำนวนทั้งสิ้น 4,559 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2556 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจผู้รับบริการ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อม การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาได้จัดทำบันทึก ข้อความขอความอนุเคราะห์หน่วยงานในมหาวิทยาลัยกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจ เมื่อได้ข้อมูล แบบสอบถาม ทำการประมวลผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติ คือ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 4,559 คน แยกเป็นเพศหญิง จำนวน 2,607 คน คิดเป็นร้อยละ 57.18 และเพศชาย จำนวน 1,952 คน คิดเป็นร้อยละ 42.82 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 4,200 คน รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 250 คน บุคลากร จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 92.13 5.48 และ 2.39 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ย  $4.46 \pm 0.62$  โดยแยกความพึงพอใจบริการแต่ละด้านคือ ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $4.46 \pm 0.62$  ความพึงพอใจการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในภาพรวมระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.49 \pm 0.60$  ความพึงพอใจการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยในภาพรวมระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.45 \pm 0.62$  และ ความพึงพอใจการบริการด้านสาธารณสุขปลอดภัยและความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยในภาพรวมระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.45 \pm 0.61$

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 ควรปรับปรุงโรงอาหารที่ดับแคบและเพิ่มโต๊ะทานอาหารให้เพียงพอแก่นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.29 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 2 ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำให้สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 29.62 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 3 นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้มีระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณหอพักนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.42 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 4 ควรทำการซ่อมพัดลมที่ชำรุด คิดเป็นร้อยละ 9.28 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 5 ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนและลานกิจกรรมให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 5.32 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

### 5.2 อภิปรายผล

จากการสำรวจครั้งนี้ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $4.46 \pm 0.62$  เมื่อพิจารณาในด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ/คำปรึกษาด้วยความสุภาพและเหมาะสม มากที่สุด และความพึงพอใจด้าน กายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านห้องเรียนที่สะอาด/บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียน ส่วนด้านความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเพิ่ม-ถอนรายวิชาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจด้านสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะสูงที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจครั้งนี้ เปรียบเทียบกับข้อมูลความพึงพอใจด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเพิ่มขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้

คณะและหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย สามารถนำผลการประเมินของนักศึกษาไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้มารับบริการ

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิเคราะห์ครั้งต่อไป

ควรเพิ่มประเด็นของแบบสอบถามให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้ความคิดเห็นหรือความต้องการของนักศึกษาในหลายประเด็น

### เอกสารอ้างอิง

- กมลมาศ อุเทนสุต พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่าย กฤษณ์ สีวะรา จังหวัดสกลนคร”,วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), 2548.
- จีราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2548
- วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ :ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2548
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่” , ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544), หน้า 26-2
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, **องค์การและการจัดการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, 2539), หน้า 373.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต, **จิตวิทยาการบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), หน้า 173-174
- Vroom, W.H., **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc 1964), p. 99.
- Wolman, Thomus E., **Education and Organizational Leadership in Elementary School**, Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice-Hall, 1973), p. 38

ภาคผนวก ก  
แบบประเมินความพึงพอใจ

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา  
และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**

.....

**คำอธิบาย**

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากท่านมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการบริการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบประเมินนี้ตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่านและเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- |           |   |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน   |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการด้านห้องสมุด<br>อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการให้บริการของมหาวิทยาลัย  |

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

**1. เพศ**

- ชาย                       หญิง

**2. สังกัด**

- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี                       คณะวิทยาการจัดการ  
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์                       คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
 วิทยาลัยการฝึกหัดครู                       สำนักศิลปะและวัฒนธรรม  
 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน                       สำนักงานอธิการบดี  
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                       สถาบันวิจัยและพัฒนา  
 อื่นๆ .....

**3. สถานภาพ**

- นักศึกษา                       อาจารย์                       บุคลากร  
 ประชาชน                       อื่นๆ.....

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้**

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ในระดับใด

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 5 4 3 2 1 ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด      4 = มาก      3 = ปานกลาง      2 = น้อย      1 = น้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
<b>การบริการของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆผ่านระบบเครือข่าย</b>						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/คำปรึกษา ด้วยความสุภาพและเหมาะสม						
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ/คำปรึกษา						
3. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ						
4. มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ						
5. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม						
6. มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบที่เพียงพอพร้อมให้บริการ						

ประเด็นคำถาม	ระดับความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
7. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล						
8. มีระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมให้บริการ						
9. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้องคั่นหาง่ายและมีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือ สะดวกต่อการค้นหา						
10. มีหนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่ครอบคลุมกับความต้องการ						
11. มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงข้อคิดเห็น/ประเมินการให้บริการ						
12. มีการเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning						
13. มีการฝึกอบรมการเรียนรู้โดยใช้ระบบ e-Learning						
14. มีการฝึกอบรมการใช้บริการ การสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลของห้องสมุด						
<b>การบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน</b>						
1. มีห้องเรียนที่เพียงพอต่อการเรียนการสอน						
2. มีห้องเรียนที่สะอาด/บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียน						
3. มีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อนักศึกษา						
4. มีสื่อการเรียนการสอนและอุปกรณ์การศึกษาที่ทันสมัยพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อนักศึกษา						
5. มีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย						
<b>การบริการด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ</b>						
1. ความสะดวกในการใช้ระบบสารสนเทศของนักศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต						
2. มีการบริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว						
3. ความสะดวกในการเพิ่ม-ถอนรายวิชาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต						
4. มีการบริการด้านการอนามัยและการรักษาพยาบาลที่เป็นระบบ						



ประเด็นคำถาม	ระดับความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
5. มีการบริการด้านโรงอาหารและอาหารที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ						
6. มีการบริการด้านสนามกีฬา/สถานที่ออกกำลังกายที่เพียงพอและปลอดภัย						
7. มีการบริการด้านหอพักนักศึกษาที่มีความปลอดภัย						
8. มีสถานที่นั่งพักผ่อนอ่านหนังสือที่สงบ/ร่มรื่น						
<b>การบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษา ความปลอดภัย</b>						
1. มีระบบการประปาที่เพียงพอทุกอาคาร						
2. มีระบบไฟฟ้าที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคาร						
3. มีระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ						
4. มีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน						

หมายเหตุ : เกณฑ์การผ่านการประเมินของ สกอ. = 3.51

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

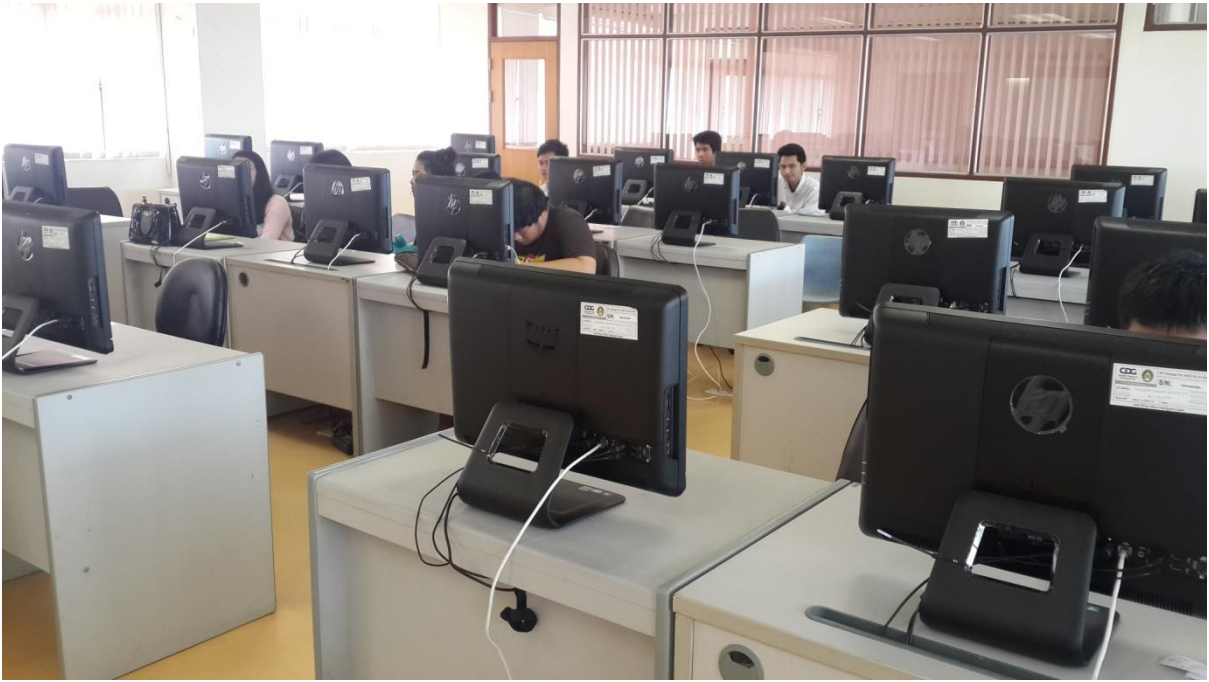
ขอขอบคุณในทุกความเห็น  
 ผลจากการสรุปและวิเคราะห์จะนำไปใช้  
 ในการปรับปรุง พัฒนา และหาแนวทางปฏิบัติที่ดี  
 เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ภาคผนวก ข

ภาพถ่ายสถานที่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

การบริการของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆผ่านระบบเครือข่าย





การบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน







การบริการด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาดที่จำเป็นอื่นๆ













ตารางแพทย์มาประจำห้องพยาบาล

เดือน	วัน	เวลา
สิงหาคม	วันอังคารที่ ๕	11.00-14.00 น.
	วันอังคารที่ ๑๙	
	วันอังคารที่ ๒๖	











บริการด้านระบบสาธารณูปโภค









จัดทำโดย

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา  
อาคาร ปิยมหาราช ชั้น 4

โทร : 02 522-6639 , 02 522-6640